

APPENDIX B - POST-SECONDARY RESTAURANT SERVICE COMPETITION

TABLE OF CONTENTS

1. ALCOHOLIC BEVERAGES – COCKTAILS
2. ALCOHOLIC BEVERAGES - WINE
3. NON-ALCOHOLIC BEVERAGES – MOCKTAILS
4. MENU COURSES AND RECIPES
5. SERVICE STANDARDS
6. STATION SETTING
7. TABLE SERVICE
8. ADDITIONAL SERVICE STANDARDS

This document was last updated in January 2024.

There may be a newer version available: <https://www.skillsontario.com/skills-ontario-competition#Scopes>. Please check our website to ensure you have the latest version as indicated in the last updated column.

ANNEXE B - POSTSECONAIRE CONCOURS SERVICE DE RESTAURATION

TABLE DES MATIÈRES

1. BOISSONS ALCOOLISÉES – COCKTAILS
2. BOISSONS ALCOOLISÉES – VIN
3. BOISSONS SANS ALCOOL – COCKTAILS SANS ALCOOL
4. SERVICES ET RECETTES DU MENU
5. NORMES DE SERVICE
6. MISE EN PLACE DU POSTE
7. SERVICE À LA TABLE
8. NORMES DE SERVICE ADDITIONNELLES

Ce document a été mis à jour en janvier 2024.

Il est possible qu'une version plus récente de la fiche descriptive soit disponible sur le site Web : <https://www.skillsontario.com/skills-ontario-competition#Scopes>. Veuillez consulter la version affichée sur notre site Web pour vous assurer que vous avez en main la plus récente version (vérifiez la colonne Plus récente mise à jour).

1. ALCOHOLIC BEVERAGES

EACH competitor will be required to prepare ONE (1) alcoholic cocktail, made twice. Competitors will prepare and serve TWO (2) servings of the same cocktail, in front of and for their guests at the start of lunch service. The cocktail will be selected on the day of the competition from the following list:

1. Mexican Mule Cocktail
2. Cucumber Lime Margarita
3. Paloma
4. Tequila Sunrise

1.1 Mexican Mule Cocktail

- 2 oz Tequila
- ½ oz Cointreau
- 1 oz Lime Juice
- 4 oz Ginger Beer
- 1 Lime Wedge
- 2 Jalapeno Slices

Add tequila, Cointreau and lime juice to a tall Collins glass filled with ice. Stir well and top with ginger beer. Garnish with a lime wedge and two jalapeno slices.

1.2 Cucumber Lime Margarita

- 1 oz Tequila
- 1 oz Cointreau
- oz Lime Juice
- 3-4 Slices of Cucumber
- 1 Lime Wedge
- Salt

Rim a cocktail glass with salt and fill with ice. Add the cucumber slices to a cocktail shaker and gently muddle them. Add the tequila, Cointreau, lime juice and ice. Shake well for 10 seconds. Strain into prepared glass. Garnish with a lime wedge and a cucumber slice.

1.3 Paloma

- 2 oz Tequila
- 2 oz Grapefruit Juice
- 2 oz Sparkling Water
- 1 oz Lime Juice

- 1 oz Agave Syrup
- Grapefruit Wedge
- Salt

Rim a cocktail glass with salt and fill with ice. Add the tequila, grapefruit juice, lime juice and agave syrup. Stir well. Top with sparkling water. Garnish with grapefruit wedge.

1.4 Teuila Sunrise

- 2 oz Tequila
- 4 oz Orange Juice
- ½ oz Grenadine
- Orange Slice
- Cherry

Fill a tall Collins glass with ice. Pour in the tequila and orange juice. Stir well. Slowly pour grenadine down the back of the spoon and let settle on the bottom. Do not stir. Garnish with orange slice and a cherry.

2 ALCOHOLIC BEVERAGES - WINE

Each competitor will be briefed on EIGHT (8) varietals listed below. On the day of the competition, the competitor will attempt to correctly identify all FOUR (4) of the wines from the list using sight, smell, and taste. Notes are not permitted at this time.

The competitor will also attempt to pair ONE (1) of the wines from the list with the main course, as well as open and serve the wine tableside for the guests.

The EIGHT (8) varietals are listed here:

1. Sauvignon Blanc
2. Chardonnay
3. Riesling
4. Pinot Grigio
5. Pinot Noir
6. Sangiovese
7. Cabernet Sauvignon
8. Malbec

3. NON-ALCOHOLIC BEVERAGES - MOCKTAIL

Each competitor will create their own mocktail recipe ahead of the competition from a provided list of ingredients. Competitors will be expected to prepare TWO (2) servings of their

mocktails for the judges during the morning session of the competition, and then prepare TWO (2) more servings tableside for their guests. Competitors will be judged on a number of criteria, including taste, technique and creativity, as well as the ability to pair their creation with the menu. The ingredients that will be provided are listed here:

1. Apple Cider
2. Soda Water
3. Ginger Ale
4. Ginger Beer
5. Orange Juice
6. Tonic Water
7. Almond Milk
8. Coconut Milk
9. Heavy Cream
10. Agave Syrup
11. White Sugar
12. Bananas
13. Blueberries
14. Grapefruit
15. Jalapenos
16. Lemons
17. Limes
18. Oranges
19. Basil
20. Rosemary
21. Thyme
22. Mint
23. Allspice
24. Cinnamon
25. Cloves
26. Vanilla

Competitors will also be provided with the following glassware:

1. Collins Glass
2. Cocktail Glass
3. Martini Glass
4. Champagne Flute

4. MENU COURSES AND RECIPES

4.1. Tapas – Assorted Tapas Provided by Kitchen

- a. Competitor will be briefed on Tapas selection during morning set-up and will be expected to describe the selection to guests
- b. Meal prepared by kitchen
- c. Competitor to serve plates at table by hand

1. Appetizer – Tableside Guacamole with Fried Tortillas

- a. Competitor will be provided with the mis-en-place for guacamole and will prepare tableside using wooden bowl and pestle/serving spoon
 - i. 1 Whole Ripe Avocado (cut and de-skinned tableside)
 - ii. 1 Red Onion Diced (provided by kitchen)
 - iii. Minced Red Chili
 - iv. Cilantro
 - v. Limes
 - vi. Salt + Pepper
- b. Kitchen to prepare and provide fried tortillas

4.2. Soup - Gazpacho

- a. Gazpacho prepared by kitchen
- b. Competitor to drizzle olive oil and spoon garlic croutons tableside

4.3. Main – Spanish Paella

- c. Meal prepared by kitchen in large serving dish
- d. Competitor to French serve/spoon paella on each guest's plate tableside using serving spoon

4.4. Dessert – Churros with Dole de Leche + Cream

- a) Dessert prepared by kitchen
- b) Competitor to serve plates at table by hand
- c) Competitor to drizzle dulce de leche and spoon cream over the churros tableside

5. SERVICE STANDARDS

5.1. Professionalism

5.1.1. Uniform, Personal Presentation and Hygiene

As listed in the scope in Equipment and Materials Section

5.1.2. Table Setting

As listed in the scope in Skills and Knowledge to be Tested

5.1.3. Attitude

- Natural Smile
- Eye Contact
- Acknowledges Guests
- Enthusiasm
- Communication/Rapport with Guests

5.1.4. Teamwork

- Cooperates with Other Competitors
- Communicates Effectively
- Shows Respect for Others

6. STATION SETTING

6.1. Beverage Station

- Beverage Recipe Ingredients
- Wine
- Bar Kit
- Ice
- Glassware
- Coffee/Tea Set-Ups
- Coffee Machine + Kettle
- Beverage Tray
- Water Pitcher

6.2. Food Preparation

- Service Spoons + Forks
- Knives
- Cutting Boards
- Dishes + Smallwares
- Olive Oil
- Salt +Pepper
- Condiments as Needed

6.3. Cleanliness

- Table Crumber
- Cloths/Towels
- Extra Napkins
- Sanitizer Spray
- Bus Bins

7. TABLE SERVICE

1. Welcome Guests
2. Seat Guests
 - a. Pull Chairs Out
3. Introduce Yourself
4. Offer and deliver water
 - a. Glasses Lifted at Base to Pour
5. Delivery and describe Tapas
6. Describe Cocktails and mocktails Being Served
7. Prepare and Deliver Cocktails and mocktails tableside
8. Describe ALL Courses and Answer Guest Questions
9. Prepare and serve Appetizer course tableside
10. Deliver Soup Course and finish tableside
 - a. See Menu Courses and Recipes
11. Deliver Main Course
 - a. See Menu Courses and Recipes
12. Deliver Wine Pairing for Main Course
 - a. Wine to be Selected from Original 8 Varietals Provided
13. Offer Coffee/Tea and Prepare
14. Deliver dessert and finish tableside
 - a. See Menu Courses and Recipes

8. ADDITIONAL SERVICE STANDARDS

1. Hold Glassware and Cutlery at Base
2. Serve Dishes LEFT of Guest
3. Clear Dishes RIGHT of Guest
4. Beverages Delivered on Tray
5. Dishes Delivered by Hand
6. Service Cart or station used Tableside
7. Dishes Delivered Accurately + Timely
8. Complete Quality Checks
9. Respond to Guest Questions
10. Table Maintenance and De-Crumbing When Needed (In-Between Courses)
11. Refill Water When Needed
12. Service Recovery – Respond to Complaint Using AAA (The Disney Institute)
 - a. <https://www.disneyinstitute.com/blog/customer-service-101-three-tips-for-empowering-speedy-service-recovery/>
 - b. Achievable: Your recovery must be realistic and able to be carried through. You are fulfilling a genuine promise to the customer; so be sure to only offer products or services that can realistically be delivered.

- c. Accessible: Service recovery solutions must be readily obtainable. For example, if you have determined that a meal voucher is a reasonable solution for a less-than-perfect dining experience, be sure the vouchers are available to employees when needed—not just when the one person with the key to the "voucher drawer" is present.
 - d. Appropriate: In any situation when a service failure occurs, it is important to make up for the failure with a suitable or fitting resolution. Many customers will already feel a level of reassurance from knowing that the first person they encounter can actually help them, so listen closely and focus on a solution that is tailored to each customer's unique situation.
13. Thank Guests
14. Closing Duties
- a. Clears and Cleans Table + Section
-

ANNEXE B - POSTSECONAIRE

CONCOURS SERVICE DE RESTAURATION

1. BOISSONS ALCOOLISÉES

LES concurrents devront préparer deux (2) portions d'UNE (1) boisson alcoolisée. Les concurrents devront préparer DEUX (2) portions du même cocktail, devant et pour leurs clients au début du service du dîner. La boisson alcoolisée sera sélectionnée le jour du concours à partir de la liste suivante :

1. Mule mexicaine
2. Margarita concombre et lime
3. Paloma
4. Tequila Sunrise

1.1 Mule mexicaine

- 2 onces de Tequila
- ½ once de Cointreau
- 1 once de jus de lime
- 4 onces de bière de gingembre
- 1 quartier de lime
- 2 tranches de jalapenos

Mettre la Tequila, le Cointreau et le jus de lime dans un grand verre Collins rempli de glaçons. Secouer vivement et allonger avec la bière de gingembre. Garnir d'un quartier de citron et de deux tranches de jalapenos.

1.2 Margarita concombre et lime

- 1 once de Tequila
- 1 once de Cointreau
- 1 once de jus de lime
- 3 à 4 tranches de concombre
- 1 quartier de lime
- Sel

Givrer le rebord d'un verre à cocktail avec du sel et remplir de glaçons. Mettre les tranches de concombre dans un mélangeur à cocktail et écraser légèrement celles-ci. Ajouter la Tequila, le Cointreau, le jus de lime et les glaçons. Secouer vivement pendant 10 secondes et passer au tamis pour verser dans un verre. Garnir d'un quartier de lime et d'une tranche de concombre.

1.3 Paloma

- 2 onces de Tequila
- 2 onces de jus de pamplemousse
- 2 onces d'eau pétillante
- 1 once de jus de lime
- 1 once de sirop d'agave
- Quartier de pamplemousse
- Sel

Givrer le rebord d'un verre à cocktail avec du sel et remplir de glaçons. Ajouter la Tequila, le jus de pamplemousse, le jus de lime et le sirop d'agave. Secouer vivement. Allonger avec pétillante. Garnir d'un quartier de pamplemousse.

1.4 Tequila Sunrise

- 2 onces de tequila
- 4 onces de jus d'orange
- ½ once de grenadine
- Tranche d'orange
- Cerise

Remplir un grand verre Collins de glaçons. Ajouter la Tequila et le jus d'orange. Secouer vivement. Verser lentement la grenadine sur le dos de la cuillère et laisser se déposer au fond du verre. Ne pas secouer. Garnir d'une tranche d'orange et d'une cerise.

2. BOISSONS ALCOOLISÉES - VIN

Les concurrents seront informés de huit (8) variétés dont il est fait mention ci-dessous. Le jour du concours, les concurrents tenteront d'identifier correctement quatre (4) des huit (8) vins de la liste en se servant de leurs sens (vue, odorat et goût). Les concurrents n'auront pas droit à leurs notes pour ce volet du concours.

Les concurrents tenteront de réaliser un accord mets et vin avec UN (1) des vins de la liste pour le plat principal, et ouvriront et serviront le vin aux clients à la table.

Les HUIT (8) variétés sont énumérées ici :

1. Sauvignon Blanc
2. Chardonnay
3. Riesling
4. Pinot Grigio

5. Pinot Noir
6. Sangiovese
7. Cabernet Sauvignon
8. Malbec

3. BOISSONS SANS ALCOOL – COCKTAIL SANS ALCOOL

Les concurrents devront confectionner leur propre recette de cocktail sans alcool avant le concours à partir d'une liste d'ingrédients fournie. Les concurrents devront préparer DEUX (2) portions de leurs boissons sans alcool pendant la session de la matinée du concours. À la table, ils devront ensuite confectionner DEUX (2) autres portions pour leurs clients. Les concurrents seront évalués en fonction d'un nombre de critères, incluant le goût, la technique et la créativité, ainsi que sur la capacité à réaliser un accord avec leur création pour le menu. Les ingrédients qui seront fournis sont énumérés ici:

1. Jus de pomme brut
2. Soda
3. Soda gingembre
4. Bière de gingembre
5. Orange Juice
6. Soda tonique
7. Lait d'amande
8. Lait de coco
9. Crème épaisse
10. Sirop d'agave
11. Sucre blanc
12. Bananes
13. Bleuets
14. Pamplémousse
15. Jalapenos
16. Citrons
17. Limes
18. Oranges
19. Basilic
20. Romarin
21. Thym
22. Menthe
23. Piment de la Jamaïque
24. Cannelle
25. Clous
26. Vanille

La verrerie suivante sera fournie aux concurrents :

1. Verre Collins
2. Verre à cocktail
3. Verre à martini
4. Flûte à champagne

4. SERVICES ET RECETTES DU MENU

4.1. Tapas – Tapas assorties fournies par la cuisine

- a. Les concurrents recevront de l'information sur la sélection de tapas au moment de la mise en place en avant-midi et devront décrire la sélection aux clients
- b. Le repas est préparé par la cuisine
- c. Les concurrents doivent faire le service des assiettes à la table

4.2 Hors-d'œuvre – Guacamole avec tortillas à la table

- a. Les concurrents recevront la mise en place pour le guacamole. À la table, ils devront préparer le guacamole en utilisant un bol en bois et un pilon et/ou une cuillère de service
 - i. 1 avocat mûr (tranché et pelé à la table)
 - ii. 1 oignon rouge, en dés (fourni par la cuisine)
 - iii. Piment rouge, haché fin
 - iv. Coriandre
 - v. Limes
 - vi. Sel et poivre
- b. La cuisine préparera et fournira les tortillas frites

4.3. Soupe - Gaspacho

- a. La gazpacho est préparée par la cuisine
- b. À la table, les concurrents doivent arroser d'un filet d'olive et déposer les croûtons à l'ail à l'aide d'une cuillère

4.4. Plat principal –Paella espagnole

- a. Le repas est préparé par la cuisine dans un grand plat de service
- b. À la table, les concurrents devront effectuer le service à la française/à la cuillère de la paella dans l'assiette de chaque client en utilisant une cuillère de service

4.5. Dessert – Churros avec dulce de leche et crème

- a. Le dessert est préparé par la cuisine
- b. Les concurrents devront faire le service des assiettes à la table
- c. À la table, les concurrents doivent ajouter un filet de dulce de leche et déposer la crème sur les churros à l'aide d'une cuillère

5. NORMES DE SERVICE

5.1. Professionnalisme

5.1.1. Uniforme, présentation personnelle et hygiène

Tel qu'indiqué dans la section Équipement et Matériel de la fiche descriptive

5.1.2. Disposition des couverts

Tel qu'indiqué dans la section Compétences et connaissances à évaluer de la fiche descriptive

5.1.3. Attitude

- Sourire
- Contact visuel
- Accueil des clients
- Enthousiasme
- Communication/rapport avec les clients

5.1.4. Travail d'équipe

- Capacité à collaborer avec les autres concurrents
- Communication efficace
- Capacité à faire preuve de respect envers les autres

6. MISE EN PLACE DU POSTE

6.1. Poste de préparation des boissons

Ingrédients pour les boissons

- Vin
- Trousse d'accessoires de barman
- Glaçons
- Verre
- Articles nécessaires pour la préparation du thé/café
- Cafetière et bouilloire
- Plateau pour les boissons
- Pichet d'eau

6.2. Préparation des ingrédients

- Cuillère et fourchette de service
- Couteaux
- Planches à découper
- Vaisselle et petits accessoires
- Huile d'olive
- Sel et poivre

- Condiments au besoin

6.3. Propreté

- Ramasse-miettes
- Chiffons/serviettes
- Serviettes supplémentaires
- Désinfectant en aérosol
- Bacs utilitaires

7. SERVICE À LA TABLE

1. Accueil des clients
2. Diriger les clients vers leur table
 - a. Tirer les chaises
3. Se présenter
4. Offrir et verser de l'eau
 - a. Soulever le verre par sa base pour le remplir
5. Servir et décrire les tapas
6. Décrire les cocktails et cocktails sans alcool servis
7. Préparer à la table et servir les cocktails et cocktails sans alcool
8. Décrire les services et répondre aux questions des clients
9. Préparer et servir le hors-d'œuvre à la table
10. Servir la soupe et finir la préparation à la table
 - a. Consultez la section Services et recettes du menu
11. Servir le plat principal
 - a. Consultez la section Services et recettes du menu
12. Servir le vin qui accompagne le plat principal
 - a. Le vin sera sélectionné à partir des 8 variétés présentées initialement
13. Offrir et préparer le café/thé
14. Servir le dessert et terminer sa préparation à la table

8. NORMES DE SERVICE ADDITIONNELLES

1. Manipuler les verres et la coutellerie par la base
2. Servir les assiettes à la GAUCHE du client
3. Desservir la table à la DROITE du client
4. Boissons servies en utilisant des plateaux
5. Assiettes servies sans plateaux
6. Chariot ou station de service est utilisé à la table
7. Assiettes sont servies avec précision et en temps opportun
8. Compléter des inspections de la qualité
9. Répondre aux questions des clients
10. Maintenir la table propre, ramasser les miettes au besoin (entre les services)

11. Remplir les verres d'eau au besoin
12. Résolution des plaintes – Répondre aux plaintes selon la méthode AAA (Institut Disney)
 - a. <https://www.disneyinstitute.com/blog/customer-service-101-three-tips-for-empowering-speedy-service-recovery/>
 - b. Réalisable : vos engagements envers les clients doivent être réalistes et réalisables. Il ne faut promettre que ce qu'il est possible d'offrir.
 - c. Accessible : les solutions proposées pour la résolution des plaintes doivent être facilement accessibles. Par exemple, si vous croyez qu'un coupon-repas constitue une solution raisonnable pour un client dont l'expérience gastronomique ne s'est pas très bien déroulée, assurez-vous que les coupons-repas sont accessibles aux employés en tout temps (et pas seulement par la personne qui possède la clé du tiroir dans lequel sont rangés les coupons-repas est disponible).
 - d. Approprié : lorsque survient un problème lié au service, il est important de corriger la situation en offrant une solution convenable ou adéquate. Plusieurs clients se sentent rassurés lorsque la première personne à laquelle ils s'adressent est en mesure de les aider. Il est donc important d'écouter attentivement les clients et de trouver une solution qui convient à la situation unique de chaque client.
13. Remercier les clients
14. Tâches liées à la fermeture
 - a. Desservir et nettoyer la table et sa section

Canada 

EMPLOYMENT
ONTARIO EMPLOI
ONTARIO

Ontario 

This Employment Ontario program is funded in part by the Government of Canada and the Government of Ontario.

Ce programme Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario.

